



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 16

Por meio deste alinhamento vamos esclarecer o procedimento, bem como a instrução sobre seus impactos.

1 – OFERTA DE PRODUTOS ATUALIZADOS PARA CLIENTE QUE UTILIZAM PRODUTOS DESCONTINUADOS

- Quando um cliente entrar em contato solicitando aquisição de um produto descontinuado (*ex: MP 20 MI*), verificar e oferecer um modelo atualizado e que seja compatível com a necessidade do cliente.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada por ausência de Sondagem/Oferenda/Sugestão.

2 – INFORMAÇÕES DE ASSISTÊNCIAS TÉCNICAS PARA VENDA DE ACESSÓRIOS (EX: BOBINAS, SUPORTE PARA LEITOR, CABOS SERIAL/USB)

- Informar ao cliente que há uma relação de assistências técnicas no site da Bematech e também (caso o cliente queira) procurar para ele uma assistência técnica mais próxima.

OBSERVAÇÃO – EM NENHUMA SITUAÇÃO PASSAR INFORMAÇÕES SOBRE REVENDA, MESMO SE FOR APENAS PARA ADQUIRIR.

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO - Monitoria será zerada por Falta de Conhecimento Geral dos Produtos/Serviços oferecidos

3 – ATENDIMENTO PARA CLIENTES QUE JÁ REALIZARAM CADASTRO

- Em caso de clientes que já entraram em contato, fizeram o cadastro para receber o contato do representante no prazo de até 48 horas úteis e não recebeu o retorno, utilizar a seguinte fraseologia:

“Senhor(a), devido ao ocorrido, peço desculpas em nome da Bematech e estou encaminhando nesse momento uma solicitação à área responsável para que entrem em contato o mais breve possível.”

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada por Falta de Conhecimento Geral dos Produtos/Serviços oferecidos.

Fica claro que a não realização dos procedimentos acima esclarecidos será passível de aplicação de medida disciplinar por implicar em condução incorreta do atendimento ao cliente.

RE	COLABORADOR	ASSINATURA
1121300	CAROLINE MENDES DE MELO	
1072067	DANIELLE HONORATO DO NASCIMENTO	